

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS

JULIO-DICIEMBRE 2024



Introducción

La encuesta de satisfacción ciudadana es una herramienta que permite a los ciudadanos/ usuarios expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en el Hospital Provincial Pascasio Toribio Piantini.

Siguiendo con la estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los ciudadanos, el Hospital Provincial Pascasio Toribio Piantini aplicó una encuesta de satisfacción a las usuarias de los servicios de salud.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario, un revolucionario método tecnológico desarrollado por el Servicio Nacional de Salud junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Utilizando dicha plataforma, las encuestas pueden ser aplicadas de manera digital, utilizando tanto computadoras como dispositivos (PC, y tableta). Además, los resultados pueden visualizarse en tiempo real y la generación de reportes puede realizarse utilizando diferentes variables.

El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta a las 8 dimensiones.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital Provincial Pascasio Toribio Piantini, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

Ficha técnica

Universo	Los cuestionarios serán aplicados a las usuarias del Hospital Provincial Pascasio Toribio Piantini. Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos: Julio-Diciembre 2024, la muestra sería la siguiente: <table><tr><th colspan="2"></th></tr><tr><td>Consulta externa</td><td>495</td></tr><tr><td>Emergencia</td><td>284</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>284</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>298</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>527</td></tr><tr><td colspan="2">TOTAL 1,888</td></tr></table>			Consulta externa	495	Emergencia	284	Hospitalización	284	Imágenes	298	Laboratorio	527	TOTAL 1,888	
Consulta externa	495														
Emergencia	284														
Hospitalización	284														
Imágenes	298														
Laboratorio	527														
TOTAL 1,888															
Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Pascasio Toribio Piantini, ubicado en la Calle Duarte # 106, Salcedo, Provincia Hermanas Mirabal. Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo. La variación máxima de la muestra se basa en el criterio de los encuestadores para asegurarse que los participantes de las encuestas tengan diferentes características. Esto es realizado para asegurar la presencia máxima de variación de la data y homogeneizar lo más posible la muestra.														

Muestra	El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros: • Un margen de error no mayor a 5%. • Un nivel de confianza de un 99.70%. Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de enero-junio 2024, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta. Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada: $Muestra = \frac{(Numero\ Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen\ de\ error)^2}$ <i>(Margen de error) 2</i> <i>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%</i> $Muestra = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Poblacion\ Total}}$ <i>p = 0.5</i>
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde Julio-diciembre 2024

Realización	Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario. Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: https://encuesta.sns.gob.do/
-------------	---

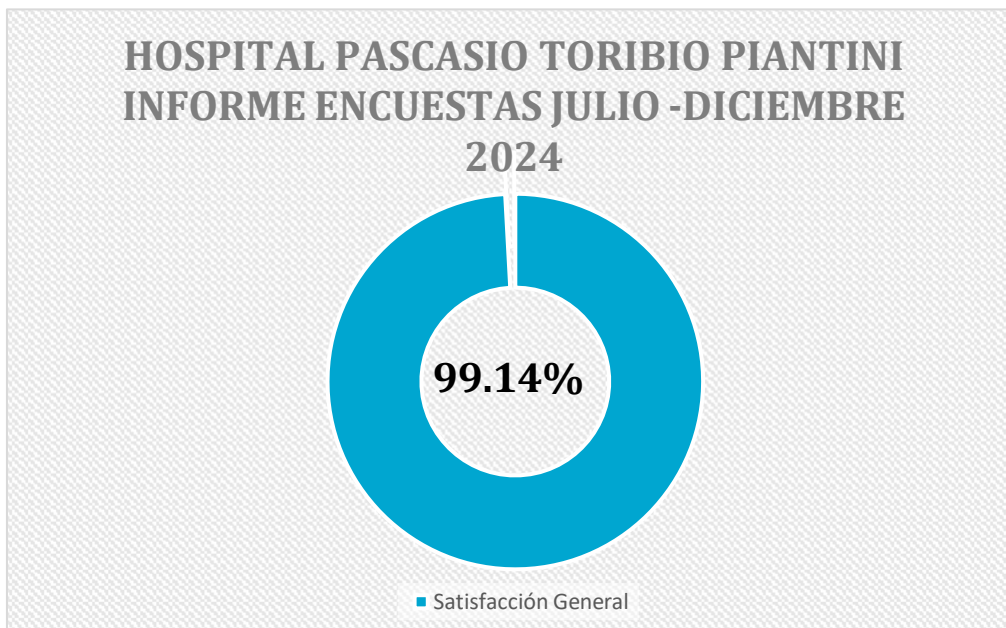
Dimensiones del modelo

Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

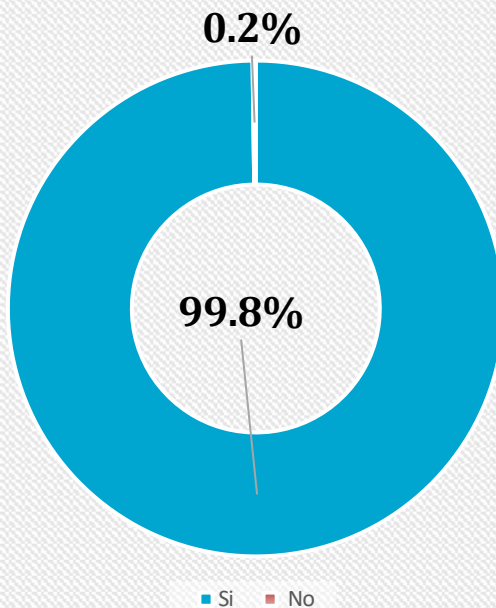
Amabilidad el personal	¿Cómo considera la amabilidad del personal que lo atendió?
Profesionalidad del personal	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que lo atendió?
Facilidad y rapidez del servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Manejo de la información/fiabilidad	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Acceso a los servicios	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Tiempo de respuesta	¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
Higiene y comodidad	¿Cómo considera la higiene y el espacio físico?
Calidad del servicio	En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido? ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

Índice de Satisfacción General

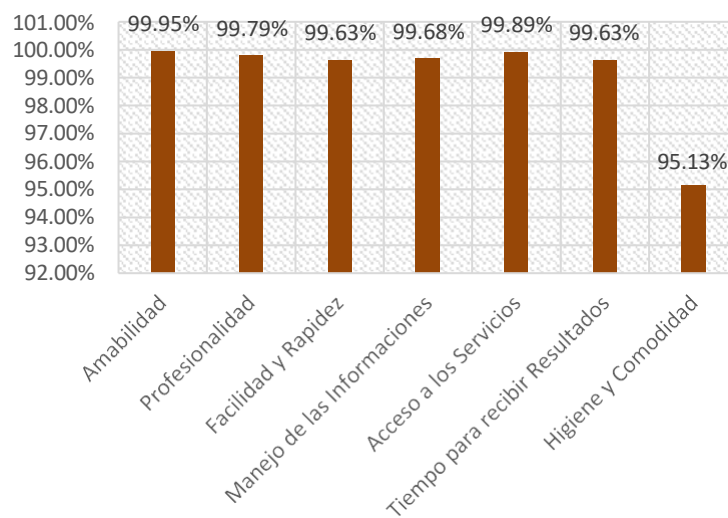
Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 1888 usuarios del Hospital Provincial Dr. Pascasio Toribio Piantini, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



¿Recomendaría a otra persona atenderse en este
establecimiento de salud?



Satisfacción para cada Atributo

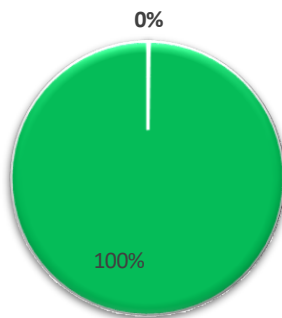


Cómo califica la amabilidad del personal que lo atendió (el personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonríe, le llama por su nombre, etc.)



Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió (la confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió)

**¿Cómo considera la
profesionalidad del
personal que le atendió?**



■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Como considera la facilidad y rapidez del servicio brindado)

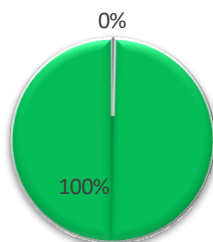


¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió (el personal sabe lo que hace, le brinda la información requerida o da razones en caso de no poder prestar el servicio)?



Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados (laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc.)

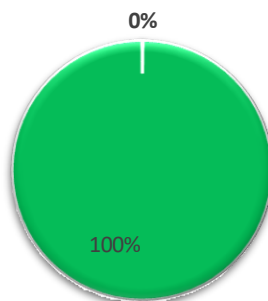
**¿Cómo considera el
tiempo para recibir los
resultados de los
estudios realizados?**



■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

¿Como considera la calidad del servicio?

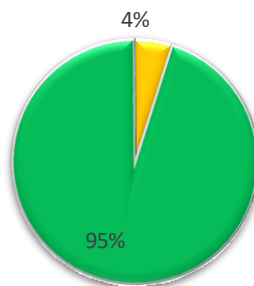
¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

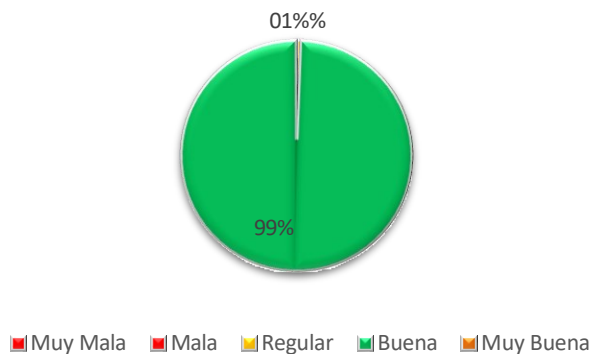
Como considera la higiene y comodidad del espacio físico

¿Cómo considera la
higiene y comodidad del
espacio físico?



■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

**En general, ¿Cómo
considera la calidad del
servicio recibido?**

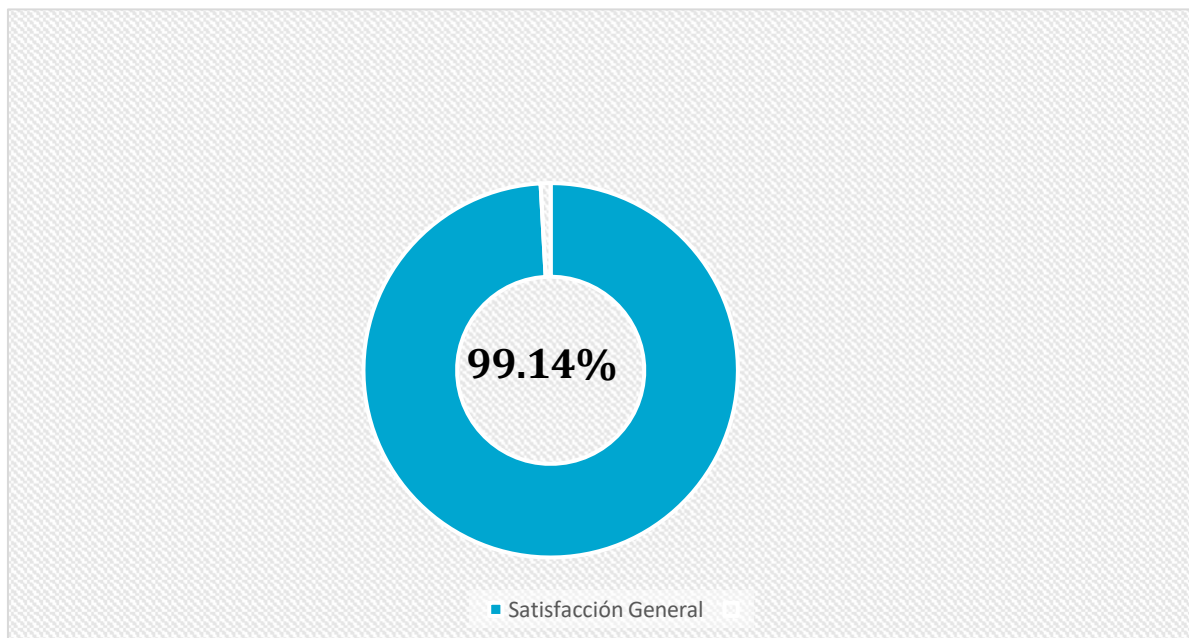


Como considera la calidad del servicio recibido.

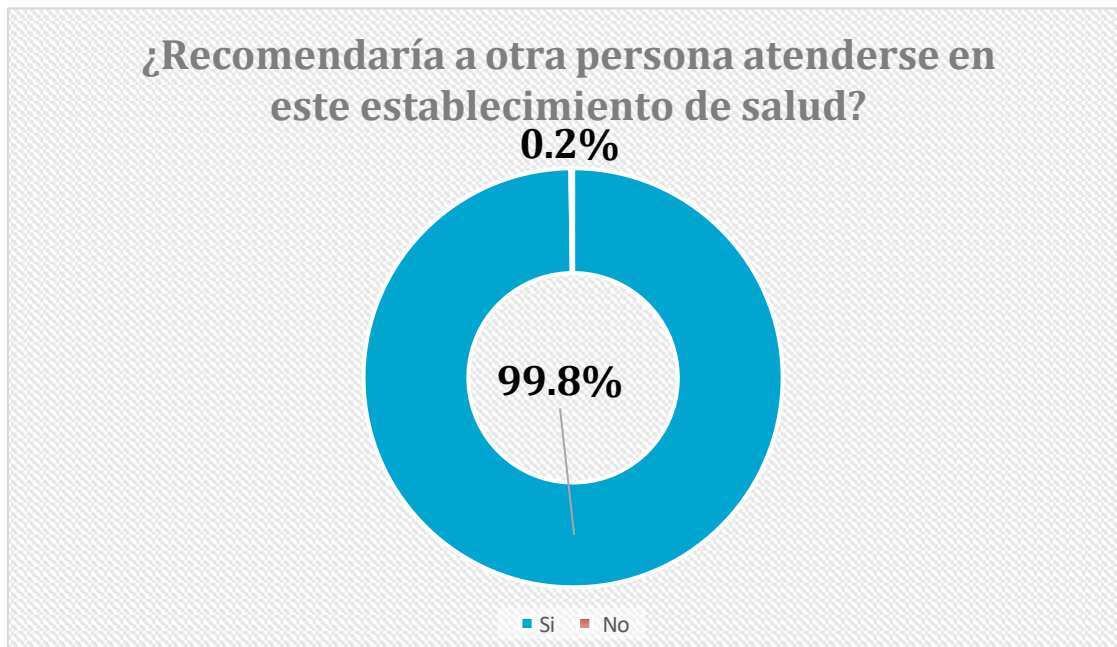


Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarias que solicitaron el servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Provincial Pascasio Toribio Piantini, en el periodo de julio-diciembre 2024 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 94.14%.

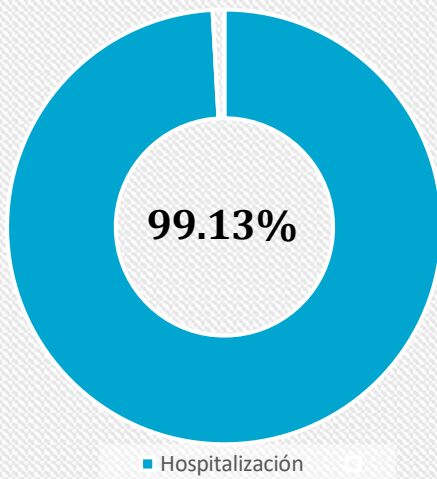
Satisfacción General



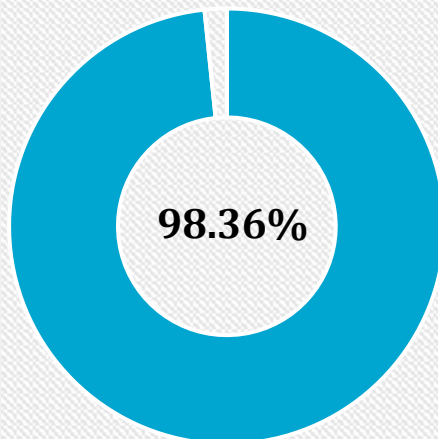
¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?



Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"

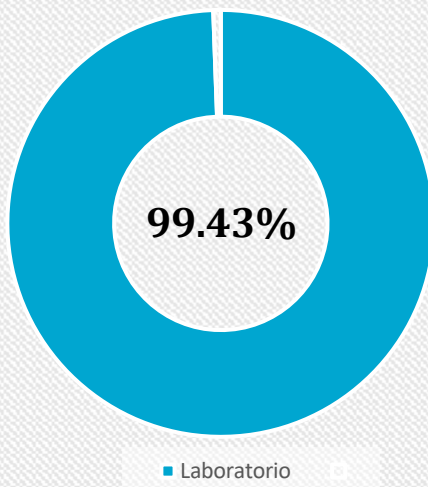


Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"

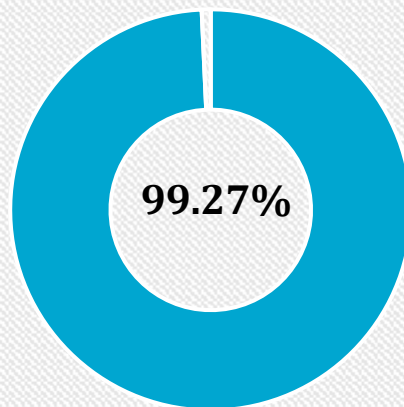


■ Imágenes

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"

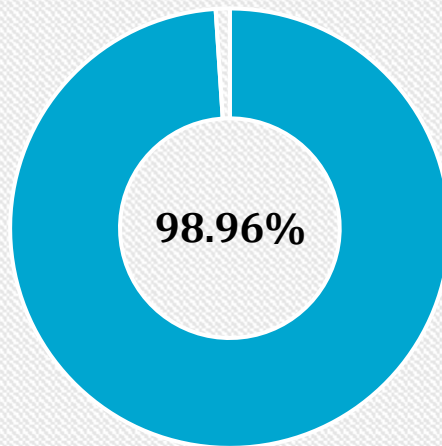


Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"



■ Consulta Externa □

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"



■ Emergencia

Plan de Acción

Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo julio-diciembre del 2024 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el Hospital Provincial Pascasio Toribio Piantini, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Higiene y Comodidad.	Servicios Generales	Revisar y eficientizar la limpieza a profundidad para que la prestación del servicio sea más cómoda para los usuarios,	Marzo-25	Junio 25	Departamento Administrativo Financiero/Departamento de infraestructura y hostelería.


SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Atención al Usuario

Seleccione el formulario que desea llenar:

Encuesta General de Satisfacción

☐

Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos

☐

Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

☐

Encuesta Medición Sede Central

☐

Encuesta de Satisfacción para PRIMER NIVEL DE ATENCION

☐

INICIAR

Administrador

 **SNS**
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD



Encuesta General de Satisfacción

Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestros servicio. ¡Gracias!

Nombre del Establecimiento de Salud

1. Seleccione el servicio recibido

☐ Emergencia
☐ Hospitalización
☐ Laboratorio
☐ Imágenes
☐ Consulta Externa

2. ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

(El personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonríe, le llama por su nombre, etc.)

☐ Muy Buena
☐ Buena
☐ Regular
☐ Mala

6. ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
(La facilidad de acceso a los servicios requeridos, facilidad con que consiguió la cita, etc.)

☐ Muy Buena
☐ Buena
☐ Regular
☐ Mala
☐ Muy Mala

7. ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
(La entrega de los resultados de laboratorio, imágenes, etc.)

☐ Muy Buena
☐ Buena
☐ Regular
☐ Mala
☐ Muy Mala

8. ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

☐ Si ☐ No

9. En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?

☐ Muy Buena
☐ Buena
☐ Regular
☐ Mala
☐ Muy Mala

☐ Sí ☐ No

9. En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?

☐ Muy Buena
☐ Buena
☐ Regular
☐ Mala
☐ Muy Mala

10. ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

(Sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)

☐ Muy Buena
☐ Buena
☐ Regular
☐ Mala
☐ Muy Mala

¡Su opinión es importante para nosotros!

[Enviar](#) [Borrar Todo](#) [Ir al inicio](#)